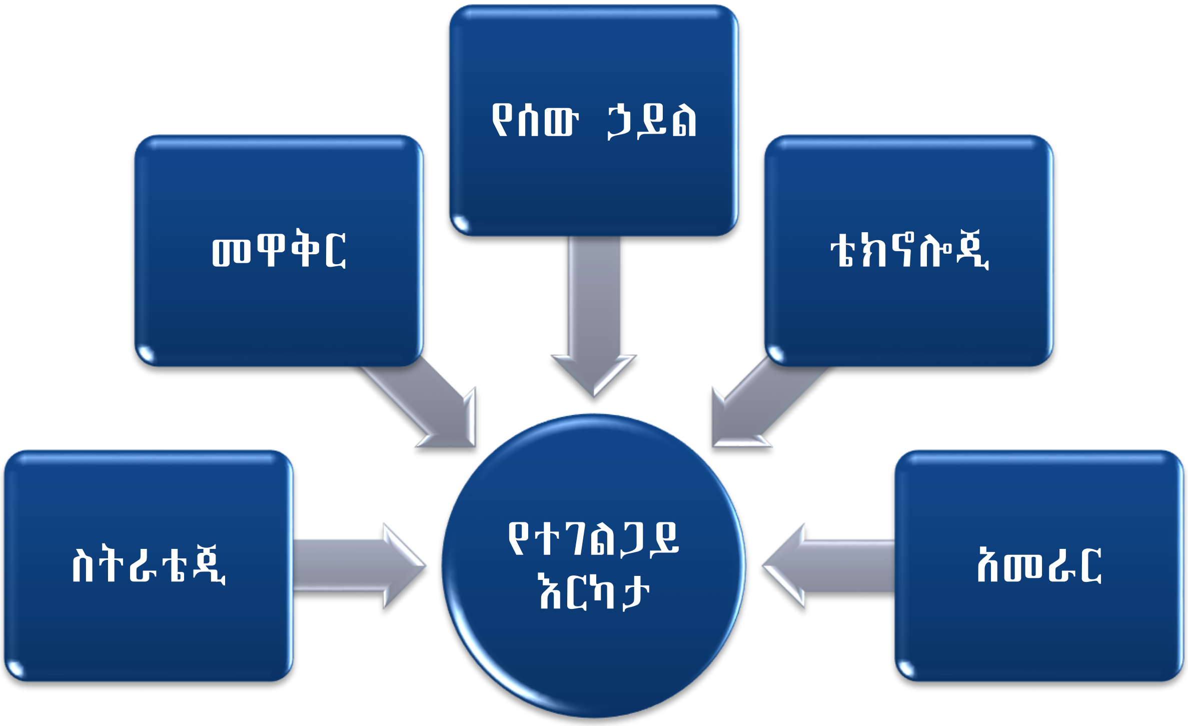
በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር

የትምህርትና ስልጠና ጥራት፣ የሙያ ብቃትና ምዘና ማረጋገጫ ባለስልጣን



የዜጎች የስምምነት ሰነድ
(CITIZEN'S CHARTER)

ነሃሴ /2011 ዓ.ም

አዲስ አበባ

ማውጫ

1. መግቢያ 1
2. የዜጎች የስምምነት ሰነድ ምንነት 2
3. የዜጎች የስምምነት ሰነድ ዓላማ 2
4. የዜጎች የስምምነት ሰነድ አስፈላጊነት 2
5. የባለስልጣኑ ተልዕኮ፣ ራዕይና እሴቶችና ስትራቴጂያዊ የትኩረት መስኮች 2
   5.1. ራዕይ 2
   5.2. ተልዕኮ 3
   5.3. እሴቶች 3
   5.4. ስትራቴጂያዊ የትኩረት መስኮች 3
6. የባለስልጣኑ መዋቅራዊ አደረጃጀት 4
7. የባለስልጣኑ ስትራቴጂክ ማፕ 5
8. የባለስልጣኑ ተገልጋዮችና ባለድርሻ አካላት 6
   8.1. የባለስልጣኑ ደንበኞች(ተገልጋዮች) 6
   8.2. የባለስልጣኑ ባለድርሻ አካላት 6
      8.2.1. ውስጣዊ ባለድርሻ አካላት 6
      8.2.2. ውጫዊ ባለድርሻ አካላት 6
9. ባለስልጣኑ የሚሰጣቸው ዋና እናዝርዝር አገልግሎቶች 7
   9.1. ባለስልጣኑ የሚሰጣቸው ዋና ዋና አገልግሎቶች 7
   9.2. ዝርዝር አገልግሎቶች፣ የሚሰጥበት ቦታ፣ የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርዶች፣ሊያሟሏቸው የሚገቡ ቅድመ ሁኔታዎች 10
10. የተገልጋዮች አገልግሎት መብትና ግዴታ 15
   10.1. የተገልጋዮች አገልግሎት የማግኘት መብት 15
   10.2. የተገልጋይግዴታዎች 18
   10.3. የአገልግሎት ሰጪው ባለስልጣንግዴታ 19
11. የዜጎች የስምምነት ሰነድ ማፀደቅና መተግበር 20
12. የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ስርአት 20
13. የተጠያቂነትስርዓት 21
14. የአስተያየትአቀራረብ 22
15. የባለስልጣኑ የክትትል፣ የግምገማና የምዘና ስርዓት 22
16. የመረጃ ማስተላለፊያ አግባቦች 23
17. ባለ ጉዳይ የሚስተናግድበት ቀን 24
18. የዜጎች የስምምነት ሰነድ ክለሳ 24
19. የባለስልጣኑ ቃል ኪዳን 24
20. አድራሻዎቻችን 26
   20.1. የባለስልጣኑ ስራ አስኪያጅና ዳይሬክተሮች 26
   20.2. የቅርንጫፍ ጽ/ቤት ኃላፊዎች 27

1. መግቢያ

በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የትምህርትና ስልጠና ጥራት፣ የሙያ ብቃትና ምዘና ማረጋገጫ ባለስልጣንበአዋጅ ቁጥር 64/2011ዓ.ም የተሰጠውንተግባርና ሃላፊነት በአግባቡ ለመወጣት አስፈላጊውን ተቋማዊ አደረጃጀትና የአሰራር ስርዓት በመዘርጋት በከተማችንበየደረጃው በሚገኙየትምህርትናስልጠና ተቋማት የሚሰጠውን ትምህርት ጥራት መቆጣጠርና የተመዛኞችን የሙያ ብቃት በምዘና ለማረጋገጥ የሚያስችሉ በርካታ የክትትልና ቁጥጥር ተግባራት በማከናወን ላይ ይገኛል፡፡

ባለስልጣኑዋና መስሪያቤቱን ጨምሮ በ8ት ቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች፣ በስራቸውም በ36 ዳይሬክቶሬቶች የተደራጀ ሲሆን የትምህርትና ስልጠና ተቋማትንየጥራት ደረጃ ለማረጋገጥ በግብዓት፣ በሂደትና በውጤት ለታዩ ክፍተቶች መፍትሄ የሚያመላክት ግብረ መልስ መስጠት፣ የትምህርትናስልጠና ተቋማት ለእውቅናእድሳትም ሆነ ለደረጃ ማሳደግ አገልግሎት ቅድመ ሁኔታዎች አሟልተው ሲገኙለተቋማት የእውቅናና እድሳት አገልግሎት መስጠት፣ የባለሙያዎችና ሰልጣኞችን ብቃት በጥያቄአቸው መሰረት በመመዘን በክህሎታቸውና በእውቀታቸው የላቀ ውጤት በማስመዝገብ ወደ ገበያው እንዲገቡ ማድረግ፣ በምዘና ብቁ ለሆኑት ተመዛኞች የተቀላጠፈ የመረጃ ሰርተፍኬሽን አገልግሎት መስጠት በባለስልጣኑ የሚሰጡመሰረታዊ አገልግሎቶች ናቸው፡፡በዚሁ መሰረት አመራሩና ፈጻሚው እነዚህን ተግባራት ከተቀመጡ የባለስልጣኑ መርሆዎች ጋር በማዛመድ የአገልግሎት አሰጣጡን ወደ ላቀ ደረጃ ለማድረስ እና የባለድርሻ አካላትተሳትፎ በማሳደግ የድርሻቸውን እንዲወጡ ማድረግ ይጠበቃል፡፡

በመሆኑም በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የትምህርትና ስልጠና ጥራት፣ የሙያ ብቃትና ምዘና ማረጋገጫ ባለስልጣን የተሰጠውን ሥልጣንና ሃላፊነት ለመወጣት የሚያስችለውን አደረጃጀት እና የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርዶችን ጠብቆ የተገልጋዩን ሕብረተሰብ የተሟላ እርካታ ለማረጋገጥ የለውጥ መሳሪያዎችን ተግባራዊ ማድረግ ይጠበቅበታል፡፡ በዚህ መሰረት የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርዱን ለተገልጋዮች ግልጽ ለማድረግና ተገልጋዮችየሚሰጡ አገልግሎቶችን ተገንዝበው መብቶቻቸውን እንዲያስከብሩ ማሟላት የሚገባቸውንቅድመ ሁኔታዎች በማሳወቅ የግልጽነትና የተጠያቂነትን ስርዓት እንዲሰፍንይህ የዜጎች የስምምነት ሰነድ ተዘጋጅቷል፡፡

2. የዜጎች የስምምነት ሰነድ ምንነት

የዜጐችየስምምነት ሰነድ ማለት ባለስልጣኑ ለተገልጋዮች የሚሰጣቸውን አገልግሎቶች በተቀላጠፈ፣ የጥራት ደረጃውን በጠበቀ፣ ወጭ ቆጣቢ በሆነ መንገድና ውጤታማ በሆነ አግባብ ለመስጠት ለዜጎች(ለተጠቃሚው ህዝብ) ቃል የሚገባበት የፅሁፍ ስምምነት ነው፡፡

3. የዜጎች የስምምነት ሰነድ ዓላማ

በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የትምህርትና ስልጠና ጥራት፣ የሙያ ብቃትና ምዘና ማረጋገጫ ባለስልጣንለተገልጋዩ የሚሰጠውን አገልግሎት ቀልጣፋ፣ ውጤታማና ተደራሽ ለማድረግ ግልጽነትና ተጠያቂነት ያለው የአሰራር ስርዓት ለማስፈንና ለመዘርጋት የሚረዳ የዜጎች ስምምነት ሰነድ በማዘጋጀትና ወደ ተግባር በመግባት የመልካም አስተዳደርና አገልግሎት አሰጣጥ ችግሮችን በዘላቂነት ለማስወገድ ነው፡፡

4. የዜጎች የስምምነት ሰነድ አስፈላጊነት

ይህ የዜጎች የስምምነት ሰነድ ለተገልጋዩ ህብረተሰብ የሚሰጡ አገልግሎቶችን የጥራት ደረጃ ወደ ላቀ ደረጃ ለማሸጋገር፣ የቅሬታ አቀባበልና አፈታት ስርዓት ለማዳበር፣ የዜጎችን የመገልገል መብት ለማረጋገጥ፣ ግልጽነትና ተጠያቂነት ያለው የአሰራር ስርዓት በማስፈን ውጤታማ ተቋማዊ አገልግሎት ለመስጠት የሚያስችል መሳሪያ በመሆኑ አስፈላጊ ሰነድ ነው፡፡

5. የባለስልጣኑራዕይ፣ ተልዕኮ፣ እሴቶችና ስትራቴጂያዊ የትኩረት መስኮች

5.1 ራዕይ፡-

በ2017 ጥራቱ የተረጋገጠ የትምህርትና ሥልጠና ተቋምና በዓለም አቀፍ ደረጃ ብቁና ተወዳዳሪ ባለሙያ ተፈጥሮ ማየት፤

5.2 ተልዕኮ፡-

በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የትምህርትና ስልጠና ተቋማትን ጥራት፣ ተገቢነትና በኢንዱስትሪ መሪነት የባለሙያዎች የሙያ ብቃት በምዘና በማረጋገጥ ደረጃውን የጠበቀ ብቁና ተወዳዳሪ የትምህርትና ሥልጠና ተቋምና ባለሙያ መፍጠር ነው፡፡

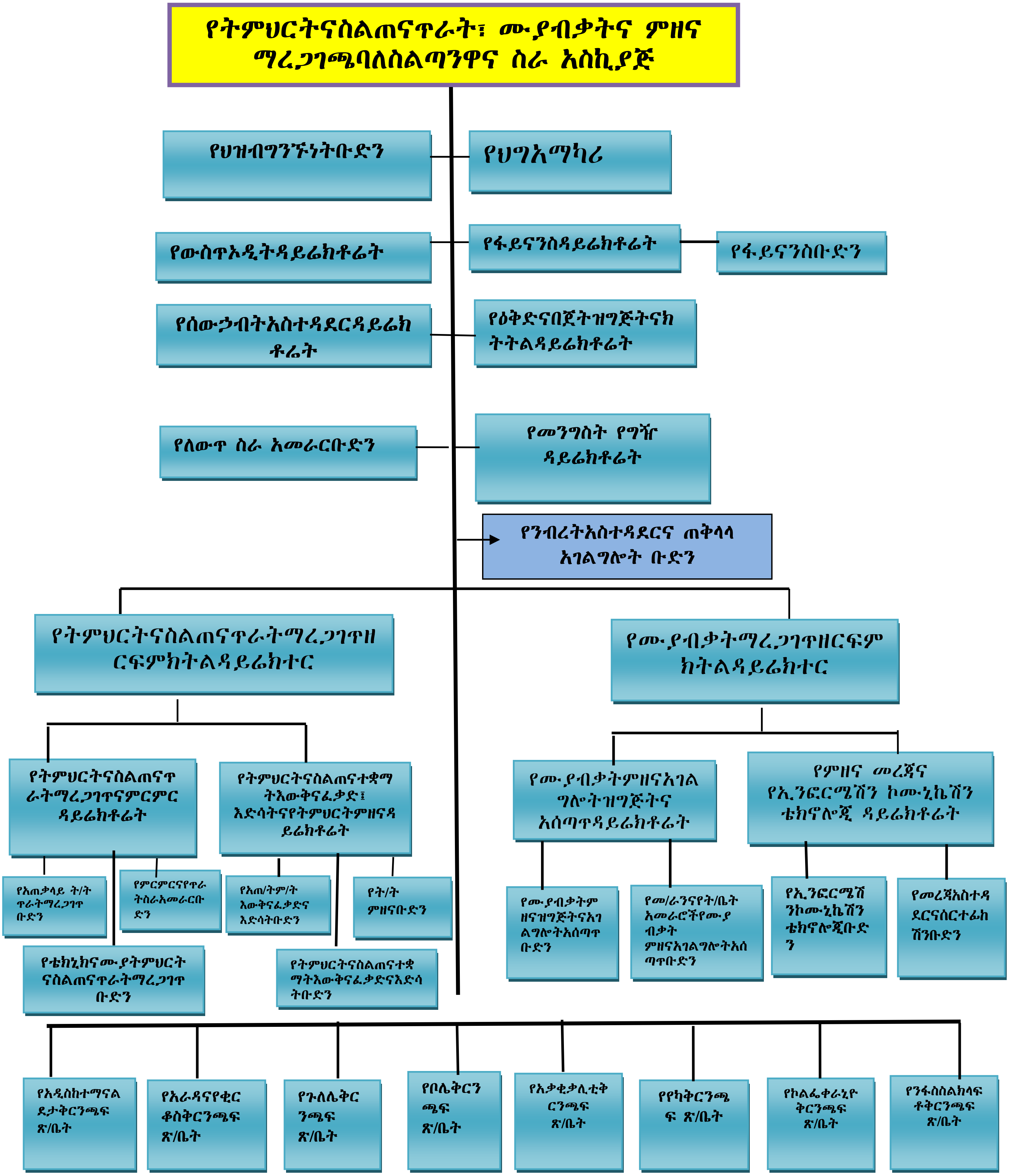
5.3. እሴቶች፡-

- ✓ ግልጽነት
- ✓ ተጠያቂነት
- ✓ ፍትሀዊነት
- ✓ የላቀ አገልግሎት መስጠት
- ✓ በጋራ መስራት
- ✓ ለለውጥ ዝግጁነት
- ✓ በጥናትና ምርምር መመራት
- ✓ በዕውቀትና በእምነት መስራት
- ✓ ለትምህርትና ስልጠና ጥራት ቅድሚያ መስጠት

5.4 ስትራቴጅያዊየትኩረትመስኮች

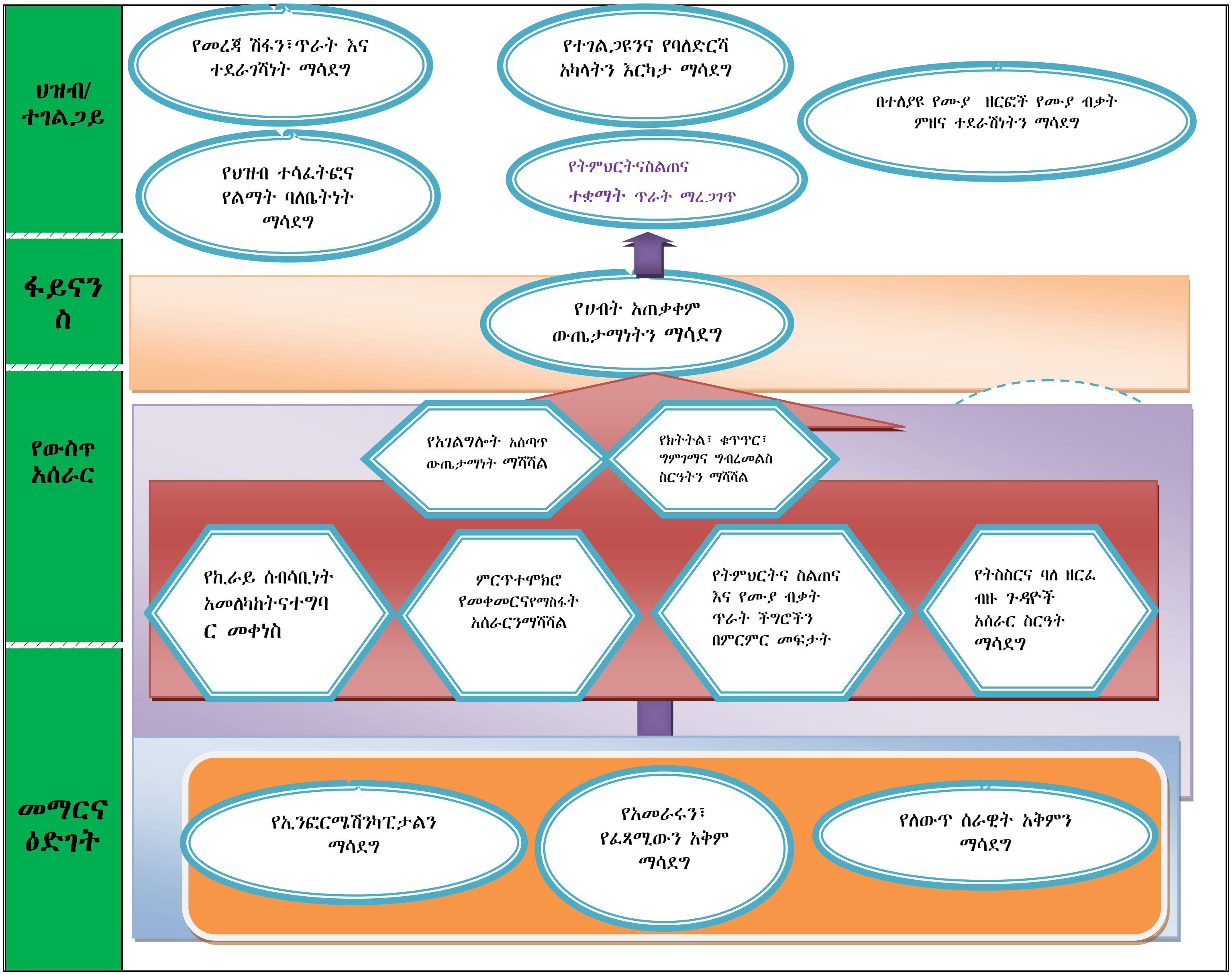
1. የትምህርትና ስልጠና ተቋማት ጥራትና ተገቢነት
2. የላቀ የሙያ ብቃት ምዘና

6. የባለስልጣኑ መዋቅራዊ አደረጃጀት



7. የተጠቃለለ የባለስልጣኑ ስትራቴጂያዊ ማፕ(Corporate Map)

ስትራቴጂያዊ የትኩረት መስክ 1፡- የላቀ የሙያ ብቃት ምዘና
ስትራቴጂያዊ የትኩረት መስክ 2፡- የትምህርትና ስልጠና ተቋማትጥራትና ተገቢነት



8. የባለስልጣኑ ተገልጋዮችና ባለድርሻ አካላት

8.1. የባለስልጣኑ ደንበኞች(ተገልጋዮች)

1) ተማሪዎች
2) የተማሪ ወላጆች እና አሣዳጊዎች
3) መምህራንና የትምህርት አመራር
4) ሰልጣኞች
5) የመንግስትና መንግስታዊ ያልሆኑ የትምህርትና ስልጠና ተቋማት
6) በትምህርትና ስልጠና ስራ የተሰማሩ ባለሀብቶች

8.2. የየባለስልጣኑ የውስጥና የውጪ ባለድርሻ አካላት

8.2.1. ውስጣዊ ባለድርሻ አካላት

1) የባለስልጣኑ ስራ ሂደት ምክርቤት(PROCESS COUNCIL)
2) የባለስልጣኑ ሰራተኞች
3) ቅርንጫፍ ጽህፈት ቤቶች

8.2.2. ውጫዊ ባለድርሻ አካላት

1) የኢፌዴሪ ትምህርት ሚኒስቴር
2) የፌዴራል ቴክኒክና ሙያ ትምህርትና ስልጠና ኤጀንሲ
3) የሳይንስና ከፍተኛ ትምህርት ሚኒስቴር
4) የሳይንስና ቴክኖሎጂ ሚኒስቴር
5) ሀገርአቀፍ የትምህርት ምዘናና ፈተናዎች ኤጀንሲ
6) መንግስታዊ ያልሆኑ ድርጅቶች
7) የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ቴ/ሙ/ት/ ስልጠና ኤጀንሲ
8) ከፍተኛ፣መካከለኛና ዝቅተኛ ኢንዱስትሪዎች
9) የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ትምህርት ቢሮ
10) የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር ንግድና ኢንዱስትሪ ልማት ቢሮ
11) የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የአዲስ አበባ ፖሊስ ኮሚሽን
12) የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር አቃቤ ህግ ቢሮ
13) የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የስራ እድል ፈጠራናኢተርፕራይዝ ልማት ቢሮ
14) የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር መምህራን ማህበር

9. **የትምህርትና ስልጠና ጥራት፣የሙያ ብቃትና ምዘና ማረጋገጫ ባለስልጣን የሚሰጣቸው ዋናናዝርዝር አገልግሎቶች**

9.1. **ባለስልጣኑ የሚሰጣቸው ዋና ዋና አገልግሎቶች**

1) የአጠቃላይ ትምህርትና ቴክኒክና ሙያ ማሰልጠኛ ተቋማት የእውቅና ፍቃድና እድሳት አገልግሎት መስጠት
2) የአጠቃላይ ትምህርትና ቴክኒክና ሙያ ማሰልጠኛ ተቋማት ኢንስፔክሽን አገልግሎት መስጠት
3) የመማር ብቃት ምዘና ማካሄድ
4) የትምህርትና ስልጠና ተገቢነት/አግባብነት ማረጋገጥ
5) የጥናትና ምርምር አገልግሎት መስጠት
6) የሙያ ብቃት ምዘና አገልግሎት መስጠት
7) የኢንዱስትሪ መዛኞችን፣ ሱፐርቫይዘር ማፍራትና ማብቃት እና የምዘና ጣቢያዎችን ማደራጀት
8) የሙያን ደረጃ መሰረት ያደረገ የምዘና መሳሪያ እንዲዘጋጁ ማድረግ
9) የምዘና መሳሪያ(ጥያቄዎች) ህትመትና ስርጭትና ቁጥጥር አገልግሎት መስጠት
10) የትርጉም ሥራ የሚያስፈልጋቸውን ምዘና ጥያቄዎችን መተርጎም ተገቢነት ማረጋገጥ
11) የሙያ ብቃት ማረጋገጫ ሰርተፊኬት መስጠትና መረጃዎችን በሰነድ ማደራጀት
12) የሙያ ብቃት ምዝገባ ገለፃና መረጃውን በሲስተም በማደራጀት ደህንነቱን ጠብቆ አገልግሎት መስጠት
13) መረጃን በኢንፎርሜሽን ኮሚዩኒኬሽን ቴክኖሎጂ መጠቀምና አሰራርን በማዘመን አገልግሎት መስጠትና ተደራሽ ማድረግ

9.2. ዝርዝር አገልግሎቶች፣ የሚሰጥበት ቦታ፣ የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርዶች፣ ሊያሟሏቸው የሚገቡ ቅድመሁኔታዎች፡-

በባለስልጣኑ መስሪያ ቤት ደረጃ

ሀ. የምዝናመረጃናየኢንፎርሜሽንኮሙኒኬሽንቴክኖሎጂዳይሬክቶሬት

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት	አገልግሎቱ የሚከናወንበት ደረጃ			የሚሰጥበት ሁኔታ	ከደንበኞች የሚጠበቁ ቅድመ ሁኔታዎች	ትስስር
		መጠን	ጊዜ	ጥራት			
1.	ሰርተፊኬት ለባለጉዳዮች በቀጠሮአቸው መሠረት አስፈርሞ መስጠት	1	5ደ	100%	በአካል	• አይዲ ካርድ • የአገልግሎት ክፍያ መክፈል	
2.	ማጠቃለያ ውጤት በሙያና በደረጃ በመለየት ማደራጀት	1	5ደ	100%	በአካል		
3.	የምዘና ውጤት ይመርመርልኝ ጥያቄ የሚያቀርቡ ተመዛኞችን መረጃ ከፋይል ውስጥ በማጣራት ለጠያቂው ክፍል ማስተላለፍ	1	10ደ	100%	በአካል		
4.	ሰርተፍኬት ለሚያሰሩ ተገልጋዮች በቀጠሮ መስጫ ፎርም መሰረት ቀጠሮ መስጠት	1	5ደ	100%	በአካል		
5.	ምዘና ባለሞያው የሰጠውን ምድብ ቁጥርና በምድቡ ስር የተመዘኑትን የተመዛኝ ስም ዝርዝር ዳታ ቋቱ ውስጥ ማመሳከር	1	2ሰ	100%	በአካል		
6.	በደረጃ ተመዝግበው በብቃት አሃድ ብቁ የሆኑ ተመዛኞችን የምዝገባ መረጃ ማስተካከልና ሰርተፍኬት መስራት	1	1ሰ	100%	በአካል		
7.	ሰርተፍኬት ወስደው የጠፋባቸውንና በመረጃ ቋት ውስጥ በማረጋገጥ ሰርተፍኬት ማዘጋጀት	1	1ቀን	100%	በአካል		
8.	ኦርጅናል ሰርተፍኬት እንዲሰራላቸው የጠየቁትን ተመዛኞች ኦሪጅናል ሰርተፍኬት ማተም ፡፡	1	5ደ	100%	በአካል		
9.	የሙያ ብቃት ማረጋገጫ ሰርተፊኬት ዕድሳት እንዲሰራላቸው ለተፈቀደላቸው ዕድሳት መስጠት	1	5ደ	100%	በአካል		
10.	በተቋሙ ድረገጽ የሚጠቀሙ አካላት ለተጠቃሚዎቹም ማሳወቅ፤	1	2ሰ	100%	በአካል		
11.	በዳታ ቋቱ ውስጥ የሚፈጠርን የመረጃ አለመጣጣም ከምዘና ባለሙያው ጋር በመሆን መፍታት	1	1ሰ	100%	በአካል		
12.	ከባለድርሻ አካላት የሚመጡ የመረጃ ማጣራት ስራዎችን ማከናወን፡፡	1	ቀን	100%	በአካል		
13.	ከተጠቃሚዎች የሚመጣውን ቅሬታ በመቀበል ማስተካከያ መስራት፤	1	1ሰ	100%	በአካል		

ለ. የዳይሬክቶሬቱ ስም፡- የሙያ ብቃት ምዘና አገልግሎት ዝግጅትና አሰጣጥ ዳሬክቶሬት

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት	አገልግሎቱ የሚከናወንበት ደረጃ			አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ	ከደንበኞች የሚጠበቁ ቅድመ ሁኔታዎች	ትስስር
		መጠን	ጊዜ	ጥራት			
1.	በኢንደስትሪው እውቅና ላገኙ በሁሉም የሙያ ዘርፎች ሙያዎች የምዘና መሳሪያዎችን ማዘጋጀት፡፡	1	3ቀን	100%	በአካል	• የምዘና ጥያቄ ማቅረብ • ፎርም መሙላት • በባንክ የአገልግሎት ክፍያ መፈጸም • አይዲ ካርድ መወሰድ • ምዘና መውሰድ ይጠበቅበታል፡፡	ከጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዝ ና ከግልና ከመንግስት ኮሌጆችና ከግልና ከመንግስት ኢንዱስትሪ ማእከላት ከዩኒቨርስቲዎች
2.	በብቃት አሃድ የሚዘጋጁ የምዘና መሳሪያዎችን በስራ ቋንቋ መተርጎም፡፡	1	1ቀን	100%	በአካል		
3.	ለተዘጋጁት የምዘና መሳሪያዎች የዋጋ ተመን የገበያ ጥናት በማድረግ ፤እንዲፀድቅ ማድረግ፡፡	1	3ቀን	100%	በአካል		
4.	ለመዛኞችና ሱፐርቫይዘሮች የምዘና ሥነ-ዘዴ ስልጠናና እውቅና መስጠት፡፡	1	5ቀን	100%	በአካል		
5.	በመዛኞች ላይ የታዩ ክፍተት (skill gap) የሚሞላበትን የዳግም ስልጠና (refreshment course) መስጠት፡	1	1ቀን	100%	በአካል		
6.	የመዛኞች እውቅና accreditation መስጠት	1	2ሰ	100%	በአካል		
7.	የሙያ ብቃት የመምህራን የጹሁፍ ምዘና መስጠት	1	1ቀን	100%	በአካል		
8.	ለተመዛኝና ለባለደርሻ አካላት የምዘና ውጤት ማሳወቅ	1	1ቀን	100%	በአካል		
9.	በምዘናው የሚቀርቡ ቅሬታዎችን መቀበልና ማስተናገድ	1	1ቀን	100%	በአካል		
10.	በምዘናው ማለፊያ ውጤት ላስመዘገቡ ተመዛኞች የሙያ ብቃት የምስክር ወረቀት መስጠት	1	3ቀን	100%	በአካል		

ሐ. የትምህርትና ስልጠና ተቋማት እውቅና ፈቃድ፤እድሳትና የትምህርት ምዘና ዳይሬክቶሬት

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት	አገልግሎቱ የሚከናወንበት ደረጃ			አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ	ከደንበኞች የሚጠበቁ ቅድመ ሁኔታዎች	ትስስር
		መጠን	ጊዜ	ጥራት			
1.	የእውቅናፈቃድጥያቄፕሮፖዛልመቀበል፣ማጣራት	1	1ቀን	100%	በአካል	-ማመልከቻ ማቅረብ -ለእውቅና የተዘጋጀ ፎርም መሙላት -የተቋሙ ራዕይ፣ ተልእኮ፣ ዓላማና የ3 ዓመት እቅድ ማቅረብ -ህጋዊ የውል ምዝገባ ማስረጃ የባለቤትነት -የቤት ኪራይ ውል 3 ዓመት የሚያገለግል የቦታና የውል ማስረጃ -አግባብ ባለው መዝጋቢ መ/ቤት የተመዘገበበት የተቋሙ መመሥረቻ ማስረጃና መተዳደሪያ ደንብ ማቅረብ ይኖርባቸዋል -ፕሮጀክት ፕሮፖዛል -ክፍያን በተመለከተ፡-ለአፀደ ሕፃናት ለእውቅና 2000ና ለእድሳት 1500 ብር፣ ለመጀመሪያ ደረጃ ከ1-4 3000 እና 2500 ብር፣ ለሁለተኛ ደረጃ 5500 እና 5000 ብር ፤ለመሰናዶ 6500 እና 6000 ብር ይከፈላል -ለርቀት ትምህርት አገልግሎት ለእውቅና እድሳት 2000ና ብር ይከፈላል በተጨማሪም ለሚያስተምራቸው የሁሉም ትምህርት አይነቶች ሞጁል አዘጋጅቶ ማቅረብ አለበት -ለት/ት ማስረጃ፡- ከተቋሙ ዲንና ወይም ከተቋሙ ሬጅስትራል ሃላፊ በሰነዱ ጀርባ ላይ ስም፣ ቲተርና ማህተም ሊኖረው ይገባል -እያንዳንዱን ማስረጃ ዋናውን ከአንድ ፎቶ ኮፒ ጋር ማቅረብ በአካል /በህጋዊ ወኪል/፣ ክፍያን በተመለከተ፤-250 ብር (ሁለት መቶ ሃምሳ ብር ብቻ) ይከፈላል፡፡	ንግድና ኢንዱስ ትሪ ልማት ቢሮ
2.	በመስክበመገኘትበስታንዳርዱመሰረትየግልናየመንግስትተቋማት ንመገምገም	1	2ቀን	100%	በአካል		
3.	የግምገማውንውጤትበጋራበማየትውሳኔመስጠት	1	4ሰ	100%	በአካል		
4.	የጽሁፍግብረመልስመስጠት	1	1ቀን	100%	በአካል		
5.	ዝቅተኛውመስፈርትላላስመዘገቡተቋማትየዳግምግምገማማካሄድ	1	1ቀን	100%	በአካል		
6.	የእውቅናፈቃድማረጋጋጫመስጠት	1	4ሰ	100%	በአካል		
7.	ተቋሙበኢንስፔክሽንከግብዓት፣ከሂደትናከውጤትያገኘውንመሰረ ትያደረገየውሳኔሀሳብማቅረብ፣	1	4ሰ	100%	በአካል		
8.	ስታንዳርዱንያሟሉተቋማትየእውቅናፈቃድ እድሳትማረጋጋጫመስጠት	1	2ሰ	100%	በአካል		
9.	የመረጃማሰባሰቢያቅጾችንለተቋማትማድረስ	1	5ቀን	100%	በአካል		
10.	ከተዘጉ ኮሌጆችና የመጡ የሰልጣኝ መረጃ መረከብ	1	5ቀን	100%	በአካል		
11.	የርቀት ትምህርት ስልጠና ፈቃድ ጥያቄ ማመልከቻ (ፕሮፖዛል) ተቀብሎ ማጣራት፣	1	4ሰ	100%	በአካል		
12.	የትምህርትና ስልጠና ማስረጃን አግባብነት ማረጋገጥ	1	1ሰ	100%	በአካል		
13.	ለተዘጉ ተቋማት ሰልጣኞች ኦፍሻል ትራንስኪሪብትና መረጃ መስጠት	1	2ሰ	100%	በአካል		

መ. የትምህርትና ስልጠና ጥራት ማረጋገጥና ምርምር ዳይሬክቶሬት

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት	አገልግሎቱ የሚከናወንበት ደረጃ			አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ	ከደንበኞች የሚጠበቁ ቅድመ ሁኔታዎች	ትስስር
		መጠን	ጊዜ	ጥራት			
1.	ለትምህርት ተቋማት የኢንስፔክሽ ፕሮግራም ማሳወቅ	1	4ሰ	100%	በአካል	➢ የት/ቤት የውስጥ ግለ ግምገማ የተደረገበትን ሪፖርት ማቅረብ፣ ➢ ልዩ ልዩ መረጃዎች ➢ የዕውቅና ፈቃድና እድሳት የፈቃድ ማቅረብ	የአዲስ ከተመ አስተዳደር ትምህርት ቢሮ የቴክኒክና ሙያ ትምህርትና ስልጠና ኤጀንሲ
2.	በአጠቃላይ ትምህርት ተቋማት ድንገተኛ ኢንስፔክሽን ማካሄድ (Incidental Inspection)	1	3ቀን	100%	በአካል		
3.	በቴክኒክና ሙያ ትምህርትና ስልጠና ተቋማት ድንገተኛ ኢንስፔክሽን ማካሄድ (Incidental Inspection)	1	3ቀን	100%	በአካል		
4.	በአጠቃላይ ትምህርት ተቋማት ስታንዳርድ ኢንስፔክሽን ማካሄድ	1	4ቀን	100%	በአካል		
5.	በቴክኒክና ሙያ ትምህርትና ስልጠና ተቋማት ስታንዳርድ ኢንስፔክሽን ማካሄድ	1	4ቀን	100%	በአካል		
6.	በአጠቃላይ ትምህርት ተቋማት ላይ የናሙና ኢንስፔክሽን ማካሄድ	1	4ቀን	100%	በአካል		
7.	በቴክኒክና ሙያ ትምህርተና ስልጠና ተቋማት ላይ የናሙና ኢንስፔክሽን ማካሄድ	1	4ቀን		በአካል		
8.	የትምህርት ጥራት ማረጋገጫ ፕሮግራሞች ውጤታማነት ለማረጋገጥ በተቋማት የፕሮግራም ኢንስፔክሽን ማካሄድ (Program Inspection)	1	10ቀን	100%	በአካል		
9.	በናሙና ኢንስፔክሽን ለተደረጉት ተቋማት ግብረመልስ አዘጋጅቶ መስጠት	1	5ሰ	100%	በአካል		
10.	በውጭ ኢንስፔክሽን ደረጃ/ውሳኔ አሰጣጥ ላይ በቅርንጫፍ ጽ/ቤቶች በሚሰጠው ውሳኔ ካልረኩ ተቋማት የሚቀርቡ ቅሬታዎችን በማጣራት ምላሽ መስጠት	1	1ቀን	100%	በአካል		
11.	ለተቋማት የብቃት ማረጋገጫ ሰርተፍኬት መስጠት	1	7ቀን	100%	በአካል		

በቅርንጫፍጽ/ቤት

ሀ. የምዝናመረጃናየኢንፎርሜሽንኮሙኒኬሽንቴክኖሎጂዳይሬክቶሬት

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት	አገልግሎቱ የሚከናወንበት ደረጃ			አገልግሎቱየ ሚሰጥበት ሁኔታ	ከደንበኞች የሚጠበቁ ቅድመ ሁኔታዎች	ትስስር
		መጠን	ጊዜ/ በሰዓት	ጥራት			
1.	የተዘጋጀውን ሰርተፊኬት በየሙያው በመለየትና በማደረጀት ለባለጉዳዮች በቀጠሮአቸው መሠረት መስጠት	1	10ደ	100%	በአካል	• አይዲ ካርድ • የአገል ግሎት ክፍያ መክፈ ል	
2.	የምዘና ውጤት ይመርመርልኝ ጥያቄ የሚያቀርቡ ተመዛኞችን መረጃ ከፋይል ውስጥ በማጣራት ለጠያቂው ክፍል ማስተላለፍ	1	10ደ	100%	በአካል		
3.	ብቁ ሆነው ለተገኙ ተመዛኞች ጊዜያዊ ሰርተፊኬት መስራት፤	1	10ደ	100%	በአካል		
4.	ሰርተፍኬት ወስደው የጠፋባቸውንና በመረጃ ቋት ውስጥ በማረጋገጥ ሰርተፍኬት ማዘጋጀት	1	1ቀን	100%	በአካል		
5.	ኦርጅናል ሰርተፍኬት እንዲሰራላቸው የጠየቁትን ተመዛኞች ኦሪጅናል ሰርተፍኬት በማተም በፊርማው ማረጋገጥ፡፡	1	5ደ	100%	በአካል		
6.	የሙያ ብቃት ማረጋገጫ ሰርተፊኬት ዕድሳት እንዲሰራላቸው ለተፈቀደላቸው ዕድሳት መስጠት	1	5ደ	100%	በአካል		
7.	ለተመዝጋቢተመዛኞችየምዘናመግቢያመታወቅያካርድመስራት	1	4ደ	100%	በአካል		
8.	ተመዛኞችለምዝገባበሚመጡበትወቅትያላቸውንየትምህርትማስረጃኦርጅናልናፎቶኮፒውንበማመሳከርማረጋገጥ	1	2ደ	100%	በአካል		
9.	የምዘናመግቢያመታወቅያካርድለጠፋባቸውክፍያመሰረተበማጣራት ሌላ መታወቅያ ካርድ መስጠት	1	5ደ	100%	በአካል		

ለ፡-የሙ.ያ ብቃት ምዘና አገልግሎት ዝግጅትና አሰጣጥ ዳሬክቶሬት

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት	አገልግሎቱ የሚከናወንበት ደረጃ			አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ	ከደንበኞች የሚጠበቁ ቅድመ ሁኔታዎች	ትስስር
		መጠን	ጊዜ	ጥራት			
1.	የምዘና ሥነ-ዘዴ ሥልጠናና የቅድመ ምዘና ልምምድ(loading/ያጠናቀቁ መዛኞች ፋይል ማደራጀት፤የምዘና ፕሮግራም መሰረት የመዛኞች ስምሪት መስጠት፡፡	1	3ሰ	100%	በአካል	• የምዘና ጥያቄ ማቅረብ • ፎርም መሙላት • በባንክ የአገልግሎት ክፍያ መፈጸም • አይዲ ካርድ መወሰድ • ምዘና መውሰድ ይጠበቅበታል፡፡	ከጥቃቅንና አነስተኛ ኢንተርፕራይዝ ና ከግልና ከመንግስት ኮሌጆችና ከግልና ከመንግስት ኢንዱስትሪ ማእከላት ከዩኒቨርስቲዎች
2.	በምዘና ሥራ ላይ ለሚሳተፉ ሱፐርቫይዘሮች የምዘና ፕሮግራም ድልድል ማዘጋጀት፡፡	1	1ቀን	100%	በአካል		
3.	የተመዛኝ የምዘና መርሀ-ግብር በማውጣት በማስታወቂ ቦርድ መለጠፍ፤በስልክ ደውሎ ማሳወቅ፣በድረ -ገጽ እንዲለቀቅ ማድረግ	1	45ደ	100%	በአካል		
4.	የተዘጋጁ የመ/ራን ፤የር/መ/ን እና የሱ/ሮች መረጃ መሰብሰቢያ ቅጻ ቅጾችን ለት/ቤቶች ማሰራጨት	1	3ቀን	100%	በአካል		
5.	በማእከል በተዘጋጀው የመምረጫ መስፈርት መሰረት የምዘና ጣቢያ መምረጥና ለማእከሉ ማሳወቅ	1	1ቀን	100%	በአካል		
6.	በማእከል በተዘጋጀው የመዛኝ መምረጫ መስፈርት መሰረት መዛኞችን በመመልመል ለማእከል ማሳወቅ	1	2ቀን	100%	በአካል		
7.	የመ/ራን የሙ.ያ ብቃት የጹሁፍ ምዘና መመዘን	1	1ቀን	100%	በአካል		
8.	የሙ.ያ የብቃት የጹሁፍ ምዘና ውጤት ለተመዛኞች ማሳወቅ	1	1ቀን	100%	በአካል		
9.	የመምህራንን የተግባር ክንውን ምዘና ውጤት ከት/ቤቶች በማሰባሰብ ማጠናቀር	1	3ቀን	100%	በአካል		
10.	በምዘናው የሚቀርቡ ቅሬታዎችን መቀበልና ማስተናገድ	1	1ቀን	100%	በአካል		
11.	በሙ.ያ ብቃት ምዘና ማለፊያ ውጤት ላስመዘገቡ ተመዛኞች የሙ.ያ ብቃት የምስክር ወረቀት መስጠት	1	1ቀን	100%	በአካል		

ሐ. የትምህርትና ስልጠና ተቋማት እውቅና ፈቃድ፤እድሳትና የትምህርት ምዘና ዳይሬክቶሬት

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት	አገልግሎቱ የሚከናወንበት ደረጃ			አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ	ከደንበኞች የሚጠበቁ ቅድመ ሁኔታዎች	ትስስር
		መጠን	ጊዜ/ በሰዓት	ጥራት			
1.	የአጠቃላይ ትምህርት የእውቅናፈቃድጥያቄፕሮፖዛልመቀበል፣ማጣራት	1	1ቀን	100%	በአካል	-ማመልከቻ ማቅረብ -ለእውቅና የተዘጋጀ ፎርም መሙላት -የተቋሙ ራዕይ፣ ተልእኮ፣ ዓላማና የ3 ዓመት እቅድ ማቅረብ -ህጋዊ የውል ምዝገባ ማስረጃ የባለቤትነት -የቤት ኪራይ ውል 3 ዓመት የሚያገለግል የቦታና የውል ማስረጃ -አግባብ ባለው መዝጋቢ መ/ቤት የተመዘገበበት የተቋሙ መመሥረቻ ማስረጃና መተዳደሪያ ደንብ ማቅረብ ይኖርባቸዋል -ፕሮጀክት ፕሮፖዛል -ክፍያን በተመለከተ፡-ለአፀደ ሕፃናት ለእውቅና 2000ና ለእድሳት 1500 ብር፣ ለመጀመሪያ ደረጃ ከ1-4 3000 እና 2500 ብር፣ ለሁለተኛ ደረጃ 5500 እና 5000 ብር ፣ለመሰናዶ 6500 እና 6000 ብር ይከፈላል -ለርቀት ትምህርት አገልግሎት ለእውቅና እድሳት 2000ና ብር ይከፈላል በተጨማሪም ለሚያስተምራቸው የሁሉም ትምህርት አይነቶች ሞጁል አዘጋጅቶ ማቅረብ አለበት -ለት/ት ማስረጃ፡- ከተቋሙ ዲንና ወይም ከተቋሙ ሬጅስትራል ሃላፊ በሰነዱ ጀርባ ላይ ስም፣ ቲተርና ማህተም ሊኖረው ይገባል -እያንዳንዱን ማስረጃ ዋናውን ከአንድ ፎቶ ኮፒ ጋር ማቅረብ በአካል /በህጋዊ ወኪል/፣ ክፍያን በተመለከተ፤- 250 ብር (ሁለት መቶ ሃምሳ ብር ብቻ) ይከፈላል፡፡	ንግድና ኢንዱስትሪ ልማት ቢሮ
2.	በመስክበመገኘትበስታንዳርዱመሰረትየግልናየመንግስትተቋማትንመገምገም	1	2ቀን	100%	በአካል		
3.	የቃልግብረመልስመስጠት	1	4ሰ	100%	በአካል		
4.	የጽሁፍግብረመልስመስጠት	1	1ቀን	100%	በአካል		
5.	በመስክበመገኘትበስታንዳርዱመሰረትመገምገም	1	2ቀን	100%	በአካል		
6.	ስታንዳርዱንያሟሉተቋማትየእውቅናፈቃድማረጋጋጫመስጠት	1	5ቀን	100%	በአካል		
7.	የአጫጭርትምህርትስልጠናፈቃድጥያቄማመልከቻ (ፕሮፖዛል) ተቀብሎማጣራት፣	1	4ሰ	100%	በአካል		
8.	በተቋሙተገኝቶየመስክግምገማማካሄድ፣	1	8ሰ	100%	በአካል		
9.	የግምገማውንውጤትማጠናቀርናውሳኔመስጠት	1	4ሰ	100%	በአካል		

መ. የትምህርትና ስልጠና ጥራት ማረጋገጥ ዳይሬክቶሬት

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነት	አገልግሎቱ የሚከናወንበት ደረጃ			አገልግሎቱ የሚሰጥበት ሁኔታ	ከደንበኞች የሚጠበቁ ቅድመ ሁኔታዎች	ትስስር
		መጠን	ጊዜ	ጥራት			
1.	ለትምህርት ተቋማት የኢንስፔክሽ ፕሮግራም ማሳወቅ	1	4ሰ	100%	በአካል	➢ የት/ቤት የውስጥ ግለ ግምገማ የተደረገበትን ሪፖርት ማቅረብ፣ ➢ ልዩ ልዩ መረጃዎች ➢ የዕውቅና ፈቃድና እድሳት የፈቃድ ማቅረብ	የአዲስ ከተመ አስተዳደር ትምህርት ቢሮ የቴክኒክና ሙያ ትምህርትና ስልጠና ኤጀንሲ
2.	በአጠቃላይ ትምህርት ተቋማት ድንገተኛ ኢንስፔክሽን ማካሄድ (Incidental Inspection)	1	3ቀን	100%	በአካል		
3.	በቴክኒክና ሙያ ትምህርትና ስልጠና ተቋማት ድንገተኛ ኢንስፔክሽን ማካሄድ (Incidental Inspection)	1	3ቀን	100%	በአካል		
4.	በአጠቃላይ ትምህርት ተቋማት ስታንዳርድ ኢንስፔክሽን ማካሄድ	1	4ቀን	100%	በአካል		
5.	በቴክኒክና ሙያ ትምህርትና ስልጠና ተቋማት ስታንዳርድ ኢንስፔክሽን ማካሄድ	1	4ቀን	100%	በአካል		
6.	ኢንስፔክሽን ለተካሄደባቸው ተቋማት ግብረመልስ አዘጋጅቶ መስጠት	1	5ሰ	100%	በአካል		
7.	በውጭ ኢንስፔክሽን ደረጃ/ውሳኔ አሰጣጥ ላይ የሚቀርቡ ቅሬታዎችን በማጣራት ምላሽ መስጠት	1	1ቀን	100%	በአካል		
8.	ለተቋማት የብቃት ማረጋገጫ ሰርተፍኬት መስጠት	1	7ቀን	100%	በአካል		

10. የተገልጋዮች አገልግሎትመብትናግዴታ

10.1. የተገልጋዮች አገልግሎት የማግኘት መብት

በሌሎች ህጎች የተሰጡት መብቶች እንደተጠበቁ ሆኖ የሚከተሉትን ያካትታል፡-

- ስለ አግልግሎቱ የተሟላ መረጃ የማግኘት፣
- የምክር አገልግሎት የማግኘት፣
- ፍትሃዊ፣ አድሎ የሌለበት አገልግሎት የማግኘት
- ቅሬታየሚያቀርቡበት ግልፅ ስርዓት፤ ለሚቀርቡ ቅሬታዎች በቃል ወይም በፅሁፍም ፈጣን ምላሽ የማግኘት፣
- በየሶስት ወሩ የተቋሙ የእቅድ አፈፃፀም ግምገማ ላይ በብቃት የመሳተፍ፣
- በየደረጃው የሚገኙ የትምህርት ሴክተሩ ተቋማት በሚያካሂዱት የእውቅናና የዕድሳትእንዲሁም አሰራር(ትግብራ) ስርዓቶች ላይ በተደራጀ መልኩ የመሳተፍ፣
- ጥራቱና ተገቢነቱ የተረጋገጠ ትምህርት የማግኘት መብት
- ተገቢውን ስነምግባር ጠብቆ አገልግሎት የማግኘት

10.2. የተገልጋይግዴታዎች

በሌሎች ህጎች የተቀመጡት ግዴታዎች እንደተጠበቁ ሆኖ የሚከተሉትን ያካትታል፡-

- ትክክለኛ መረጃዎችን የማቅረብ፣
- የአገልግሎት ቅድመ ሁኔታዎችን የማሟላትና የማቅረብ፣
- የአገልግሎት ሰጪ ተቋምን ህግና ሥርዓት የማክበር፣
- ግልጽና ሕጋዊ ሰነድ ማስረጃ ይዞ የመቅረብ፤
- በእውቅናና እድሳት እንዲሁም በኢንስፔክሽን የሚሰጡ የማሻሻያ ግብዓቶችን ተግባራዊ ማድረግ
- ወላጆችና ህብረተሰብ የትምህርት ስርአቱን በግብአት ፤በመማር ማስተማር ሂደት እና በውጤት ለማሻሻል የድርሻውን የመወጣት፤
- የትምህርት ተቋማትን ከሰው ሰራሽ አዋኪ ነገሮች የመጠበቅ ፤
- ተገልጋዩ የሚጠበቅበትን ዲሲፕሊን ማክበር፤

10.3. የአገልግሎት ሰጪው(የባለስልጣኑ) ግዴታ

በሌሎች ህጎች የተቀመጡት መብቶችና ግዴታዎች እንደተጠበቁ ሆኖ የሚከተሉትን ግዴታዎች ያካትታል፡-

- አገልግሎቱን ለመስጠት የሚያስፈልጉ ግብዓቶች አሟልቶ መገኘት፣
- ስለ አገልግሎቱ የተሟላ መረጃ መስጠት፣
- ተገልጋዩን ህብረተሰብ በትምህርት ስራ የማሳተፍ፣
- አገልግሎቱን በተቀመጠው ስታንዳርድ መሰረት መስጠት፣
- ለተገልጋዩ ህብረተሰብ ሙያዊ የምክር አገልግሎት መስጠት፣
- ተገልጋዩ ህብረተሰብ ላይ ለሚፈጠሩ ቅሬታዎች ምላሽ መስጠት፣
- ለተገልጋዩ ፍትሃዊ፣ አድሎ የሌለበት አገልግሎት መስጠት ፣
- ለሚቀርቡ ቅሬታዎች አፈጣኝ ምላሽ መስጠት
- በየጊዜው የህብረተሰቡ እርካታ ያለበትን ደረጃ የዳሰሳ ጥናት በማካሄድ የህብረተሰቡን እርካታ ፣ደረጃ ማረጋገጥ፣
- የትምህርትና ስልጠና ተቋማትንና የምዘና ስርዓቱ ላይ ከአዋኪ ሁኔታዎች ነፃእንዲሆኑ የሚመለከታቸው አካላት ሚናቸውን እንዲወጡ ማድረግ፤

11.የዜጎች የስምምነት ሰነድ ማፀደቅና መተግበር፣

በዜጎች የስምምነት ሰነድ ዝግጅት ወቅት የተቋሙ ባለድርሻ አካላት ፣ ተጠቃሚውን ህብረተሰብ በማወያየትና አስተያየትበማሰባሰብ የሚዘጋጅ ሲሆን የተዘጋጀው ሰነድ የባለስልጣኑአመራሮች፣ ፈፃሚዎች፣ ባለድርሻ አካላት፣ በትስስር የሚሰሩ ተቋማት እና የህዝብ ውክልና ያላቸው አካላት በተገኙበት የሚጸድቅ ይሆናል ፡፡ የፀደቀው ሰነድ በሁሉም የመረጃ ማስተላለፊያ አግባቦች በመጠቀም ለተጠቃሚው ህብረተሰብ እንዲደርስ ይደረጋል፡፡

12. የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ስርአት

ማንኛውም የባለስልጣኑ ተገልጋይ ተገቢውን አገልግሎት ካላገኘ ቅሬታ የማቅረብ መብት አለው፡፡የቅሬታ አቀራረብና አፈታት ስርዓቱ በአደስ አበባ ከተማ አስተዳደር የመንግስት መስሪያቤቶች የተገለጋዩች ቅሬታ አቀራረብና አፈታት ስርዓት ለመተግበር በ2004 ዓ.ም በአቅም ግንባታ በወጣው መመሪያ እና የአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የአቤቱታና ቅሬታ አፈታት ሥርዓትና የተጠያቂነት ደንብ ቁጥር 35/2004 መሰረት ሆኖ ባጭሩ በሚከተለው አግባብ ይሆናል፡፡

- ቅሬታ ያጋጠመው ዜጋ ቅሬታውን በቀጥታ አገልግሎት ለሰጠው ፈፃሚ በቃል፣ በጽሑፍ፣ በስልክ፣ በፋክስና በኢ-ሜል መግለጽ ይችላል፡፡
- ቅሬታ የቀረበበት ፈፃሚም የቀረበለትን ቅሬታ አጣርቶ ለቅሬታ አቅራቢው ተገልጋይ በ1ሰዓት(አንድ ሰአት)ውስጥ ተገቢውን ምላሽ መስጠት አለበት፡፡
- በተሰጠው ምላሽ ያልረካ ተገልጋይ ቀጥሎ ላለው የቅርብ ሃላፊ /አገልግሎት ላገኘበት የስራ ዘርፍ/ ቅሬታው እንዲፈታለት ማቅረብ ይችላል፡፡
- ደረጃውን ጠብቆ የቀረበለት አገልግሎት ላገኘበት ዳይሬክቶሬት ቅሬታውን አጣርቶ በሁለትሰዓትውስጥ ምላሽ መስጠት አለበት፡፡
- በተሰጠው ምላሽ ያልረካ ተገልጋይ ለተቋሙ የቅሬታና አቤቱታሰሚ አካል ወዲያውኑ ቅሬታውን ያቀርባል፡፡
- የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ አካል የቀረበለትን አቤቱታ አጣርቶ ምላሽ መስጠት በሚችልባቸው ጉዳዩች ላይ በአምስትቀናትውስጥ ምላሽ ይሰጣል፡፡
- የቅሬታና አቤቱታ ሰሚ አካል የቀረበለትን አቤቱታ በማጣራት የበላይ አመራር ውሳኔ የሚያስፈለገው ከሆነ ከውሳኔ ሃሳብ ጋር ያቀርባል።

- የባለስልጣኑ የበላይ አመራር ከሚቀርቡለት የውሳኔ ሃሳቦች ላይ በመነሳት በሶስት ተከታታይ የስራ ቀናት ውስጥ የመጨረሻ ውሳኔ ምላሽ ይሰጣል፡፡
- በዚህም ውሳኔ ተገልጋዩ ዜጋ ካልረካ ለከተማው ከንቲባ ጽ/ቤት ቅሬታውን ያቀርባል።
- በዚህም ውሳኔ ተገልጋዩ ዜጋ ካልረካ በአዲስ አበባከተማ አስተዳደር ለሚገኘው የህዝብ ቅሬታና አቤቱታ ሰሚ ዋና የስራ ሂደት ቅሬታውን ያቀርባል፡፡
- በዚህም ውሳኔ ተገልጋዩ ዜጋ ካልረካ ለሚመለከተው ፍርድ ቤት፣ለፀረ ሙስና ኮሚሽን፣ ለህዝብ እምባ ጠባቂ፣ ለሰብአዊ መብት ኮሚሽን ማቅረብ ይችላል፡፡

13.የተጠያቂነትስርዓት

- በባለስልጣኑ አፈጻጸማቸው የተሻለ አመራሮች፤ ፈጻሚዎችና ተቋማት በየደረጃው ስራቸው ሕብረተሰቡን ባሳተፈ መልኩ እየተገመገመና እየተመዘነ እውቅናና ሽልማት የሚያገኙ ሲሆን በአንጻሩ በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ ጉድለቶች (የክህሎትና የእውቀት) የአሰራር ክፍተት የተስተዋለበት ከሆነ በቅድሚያ ተገቢ ምክር፣ ድጋፍና ስልጠና እየተሰጠ እንዲበቃ ይደረጋል፡፡ ሆኖም ግን የባለስልጣኑን ተልዕኮ፣ ዓላማና ተግባር በመፃረር የግል ፍላጎቱን ለማሳካት መመሪያና ደንብን በመጣስ በዜጋው ላይ ለሚፈጠረው ችግር ወይም እንግልት በሚከተለው መልኩ ተጠያቂ ያደርገዋል።
- በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የመንግስት ሠራተኞች አዋጅ ቁጥር 56/2010 እና ይህንን አዋጅ ለማስፈጸም በወጣው ደንብ ቁጥር 24/2001 መሠረት የአሰራር ስነ-ስርዓቶችን ያልተከተለ፤ ጉዳዮችን ሆን ብሎ ያዘገየ ወይም ባለጉዳዮችን ያጉላላ፤እምነት ያጎደለ፤ ጉቦ የተቀበለ ወይም እንዲሰጠው የጠየቀ በአዋጁ ላይ ለከባድ የዲሲፕሊን ቅጣት በተደነገገው መሰረት እንደጥፋቱ ክብደት እስከ 3 ወር ደሞዝ በሚደርስ መቀጮ ወይም ከስራ ደረጃ እና ደሞዝ ዝቅ መደረግ ወይም ከስራ እስከ መሰናበት በሚደርስ መቀጮ ይቀጣል፡፡
- በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳደር የአቤቱታና ቅሬታ አፈታት ስርዓትና የተጠያቂነት ደንብ ቁጥር 48/2004 መሰረት ማንኛውም ኃላፊ ወይም ባለሙያ ለሰጠው ወይም እንዲሰጥ ለሚጠበቀው ግልጋሎት ማንኛውንም ዓይነት ስጦታ መጠየቅ ወይም መቀበል የለበትም፡፡ ነገር ግን እንደተቀበለ ከተረጋገጠ እንደከባድ የዲስፒሊን ጥፋት ተቆጥሮ ይቀጣል፡፡

14. የአስተያየትአቀራረብበተመለከተ

የቅሬታ ሃሳብ ለማቅረብ ለሚፈልጉ ተገልጋዩች ከዚህ በታች በተዘረዘሩት መንገዶች

መስጠት ይችላሉ፡፡

- በአካል በመገኘት
- የአስተያየት መስጫ ሳጥን በመጠቀም
- አስተያየት መስጫ መዝገብ በመጠቀም
- በቅፃቅጽ
- በደብዳቤና በፖስታ
- በስልክ
- በኢ-ሜል
- በፋክስ

15. የባለስልጣኑ የክትትል፣ የግምገማና የምዘና ስርዓት፡-

በስምምነት ሰነዱ ላይ ባለው አግባብ መሰረት ዜጋው አገልግሎት እያገኘ ስለመሆኑ ክትትል የሚደረግበት የቅሬታ ማስተናገጃ ስርዓት ተዘርግቷል፡፡

- ➢ ተቋሙ ተገልጋዩ ህብረተሰብ ከአገልግሎትና ከአገልግሎት አሰጣጡ ጋር በተያያዘ በቂ ግንዘቤ እንዲኖረውና የባለስልጣኑን አፈጻጸም ሊከታተል፣ ሊደግፍና ሊመዝን የሚችልበትን ምቹ ሁኔታ በመፍጠር ገንቢ አስተያየቶችን በመቀበልና እንደ ግብዓት በመውሰድ የተሻለ አገልግሎት አሰጣጥ እንዲኖር ለማድረግ በዓመት አራት ጊዜ መድረኮች በማዘጋጀት ውይይት ያካሂዳል፡፡
- ➢ ተቋማት በሰነዱ ላይ በተቀመጡት ስታንዳርዶች መሠረት ተገልጋዩ አገልግሎት ስለማግኘቱ በየጊዜው በክትትልና ድጋፍ በማረጋገጥ ኃላፊነት ያለባቸው የስራ ክፍል አመራሮችና ፈፃሚዎች በሰነዱ በተቀመጠው ስታንዳርድ መሠረት ስለመፈፀማቸው በየወሩ በመገምገም ሪፖርት ለተቋሙ የበላይ አመራር ያቀርባሉ፤፡፡
- ➢ ምዘና በየስድስት ወሩ ከፈጻሚ አካላትና ከሚመለከታቸው አካላት ጋር በጋራ በመሆን የባለስልጣኑን አገልግሎት አሰጣጥ ሰነዱ ላይ በተቀመጠው ስታንዳርድ መሰረት የተፈፀመ መሆኑ እና የግማሽ ዓመቱ ወይም የዓመቱ ስኮር ካርድ መሳካቱ የሚረጋገጥ ሲሆን በዚህም በህብረተሰቡ እንዲገመግም ይደረጋል።

ሀ/ በሶስቱ የክትትል፣ ድጋፍና መስተጋብሮች መሰረት /በጽሑፍ ሪፖርት፣ የአካል ግምገማ እና በአካል በመገኘት/ኢንስፔክሽን /ግብረ-መልስ በመስጠት/

- ወርሃዊ ፣ የሩብ ዓመት፣ የግማሽ ዓመት እና ዓመታዊ የጽሑፍ ሪፖርት ማዘጋጀት፤
- በሳምንታዊ ውሎ ግምገማ ፣ በሁለት ሳምንት ፣ የወር፣ የሩብ ዓመት፣ የግማሽ አመትና የዓመት አፈፃፀም በአካል ግምገማ በማየት፤
- በስምምነት ሰነዱ መሰረት አገልግሎት አሰጣጡ ያለበትን ደረጃ በአካል ወርዶ /በኢንስፔክሽን/ መከታተል።

ለ/ በቻርተሩ መሰረት የአገልግሎት አሰጣጡ ያለበት ደረጃ በመለየት፡-

- በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ በአመት ሁለት ግዜ ተገልጋዩን ሕብረተሰብ በማሳተፍ ግምገማ ይካሄዳል፤
- አገልግሎት አሰጣጥ በተሻለ ደረጃ ከደረሰ እውቅና የመስጠት፤
- በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ ክፍተት ካለ ድጋፍ ይደረጋል ተሻሽሎ ካልተገኘ አስተዳደራዊ እርምት ይወሰዳል፤
- በአገልግሎት አሰጣጥ ስታንደርድ ላይ ማስተካከያ ማድረግ።

ሐ/ የተገለጋዬችን እርካታ ለመለካት በዓመት አንድ ግዜ ዳሰሳዊ ጥናት ይደረጋል

16. የመረጃ ማስተላለፊያ አግባቦች፡-

ዜጎች በተሰጣቸው የተለያዩ አገልግሎቶች ላይ አስተያየቶችም ሆነ ቅሬታዎች ካስቀመጡ በኃላ የባለስልጣኑ መልስ እና አስተያየትከታች በተዘረዘሩት አድራሻዎች ማግኘት ይችላሉ፡፡

- በድረ ገጽ/ዌብሳይት/
- በስልክ
- በኢ-ሜል
- በፋክስ
- በበራሪ ጽሑፎች
- በኤሌክትሮኒክስ ሚዲያ

- በባነሮች
- በመጽሔቶች
- በጋዜጣዊ መግለጫዎች
- በአመታዊ ስታስቲካል አብስትራክት
- በተገልጋይ መድረኮች
- በሪፖርቶች
- በማህበራዊ ድረ ገፅ

17. ባለ ጉዳይ የሚስተናግድበት ቀን

❖ **የበላይ አመራሮች ባለጉዳዩችን የሚስተናግዱበት ዕለት፡-**

ዘወትርከሰኞ- አርብ ከ2፡30-6፡30

ከ7፡30-11፡30

❖ **ዳይሬክቶሬቶቹ ባለጉዳዩችን የሚያስተናግዱበት ዕለት**

ዘወትር ከሰኞ-አርብ ከ2፤30-6፤30 ከ7፤30-11፤30

18. የዜጎች የስምምነት ሰነድ ክለሳ

ይህ የስምምነት ሰነድ የሚያገለግለው ለ2011ዓ.ም እና ለ2012ዓ.ም በጀት አመት ሲሆን ከተገልጋዮች እና ከባለድርሻአካላትአስተያየቶችእንዲሁም በየጊዜውና በየደረጃው ከሚደረጉ የዕቅድ አፈፃፀም ግምገማዎችና የምክክር መድረኮች የሚገኙ የተለያዩ ግብአቶችን መሰረት በማድረግ የባለስልጣኑን የአገልግሎት አሰጣጥ ጥራትና ደረጃ ለማሻሻል ተገልጋዮችን ህብረተሰብንና ባለድርሻአካላትን በማሳወቅእንደአስፈላጊነቱ ሰነዱ ሊከለስ ይችላል።

19. የትምህርትና ስልጠና ጥራት፣ የሙያ ብቃት ምዘና ማረጋገጫ ባለስልጣን ቃል ኪዳን

- በቻርተሩ ላይ በተቀመጠው የአገልግሎት ደረጃ መሰረት ለተገልጋዮች አገልግሎት እንሰጣለን፣
- ኪራይ ሰብሳቢነትን በመታገል መልካም አስተዳደር እንዲሰፍን እንታገላለን፣

- ተገልጋዮችን በክብር እናስተናግዳለን፣አገልግሎታችንም በእኩልነትና በፍትሀዊነት መርህ ላይ የተመሰረተ እንዲሆን ተግተን እንሰራለን፣
- ሁላችንም የባለስልጣኑ ሰራተኞች ማንነታችንን የሚገልፅ የደረት ባጅና ሌሎች መለያዎችን በቢሮአችንና ሌሎች ተገቢ በሆኑ ስፍራዎች ላይ በማድረግ ማንነታችንን እና ያለብንን ሀላፊነት እናስተዋውቃለን፣
- በየወቅቱ የለውጥ ሂደቱን በመፈተሽና አዳዲስ የአሰራር ስርዓቶችን በመዘርጋት የአገልግሎት ጥራት፣ውጤታማነት፣ ቅልጥፍናና ወጪ ቆጣቢነትን እናረጋግጣለን።
- ለሰጠናቸው አገልግሎቶችና ለወሰንናቸው ውሳኔዎች ተጠያቂዎች እንሆናለን።

ሕዝብ የስልጣን ባለቤት መሆኑን በማመን በዜጎች ስምምነት ሠነድ ውስጥ የተዘረዘሩትን አገልግሎቶች ያለአድልዎ በተቀመጠው ስታንዳርድ መሰረት በመስጠት ተገልጋዩን ህብረተሰብ በፍትሃዊነት እናገለግላለን፡፡ "ተገልጋይ ንጉስ ነው" የሚለውን መርህ በመከተል ግልጽና ተጠያቂነት ያለው ሥርዓት በማስፈን የተሻለ አገልግሎት ለመስጠት ቃል እንገባለን፡፡